

◆ 2023年5月から府民の方へアンケートを実施しました（54日間）。

よりよいお問合せセンターづくりのために、府民の方からたくさんのご意見をいただきました。

ご協力ありがとうございました。

1. 調査日時

2023年5月22日（月曜日）から2023年8月4日（金曜日）

9時から18時

土、日、祝日を除く54日間実施

2. 調査目的

1. 府民お問合せセンターの認知経路調査
2. オペレーターの対応評価調査
3. 府民お問合せセンターの対応満足度調査

3. 調査方法

調査目的1、2については府民の方からの電話による問合せの際に、

オペレーターがアンケート形式でヒアリング

調査目的3は音声ガイダンスによる調査

■ 調査結果

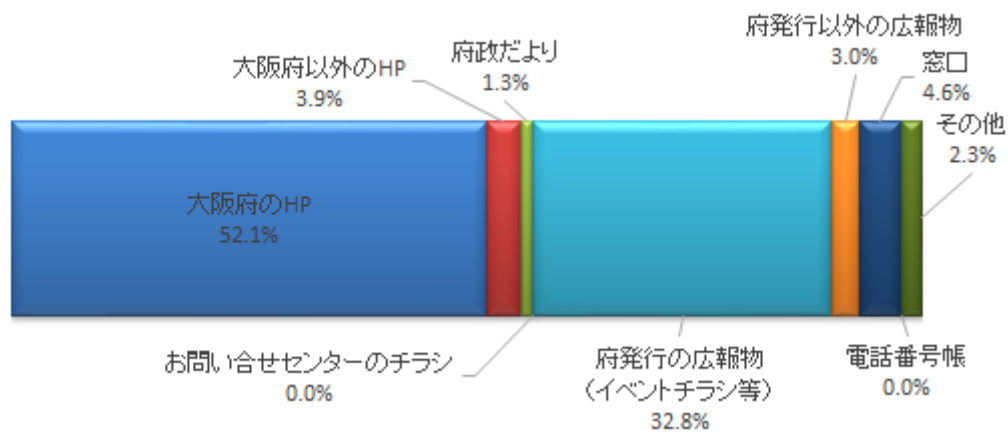
アンケート総依頼数： 431件（前回404件）

有効回答： 305件（前回304件）

無効回答（ガイダンスで回答に至らなかったもの）： 126件（前回100件）

1 認知経路

Q1 【府民お問合せセンター】の電話番号はどちらでお知りになりましたか？



2 対応に対する意見 (オペレーターについて)

Q2 対応時間や、話すスピード・言葉づかいなど、わたくしの対応で、よかった点、
気になる点などを簡単にお聞かせいただけませんか？

府民の声 (一部抜粋)

【良かった点】

- いつも問合せの時は丁寧な対応をしてもらっています。
- 聞いて安心しました。
- 最高でした。
- 対応がよく、ゆっくり話していただき、わかりやすく助かりました。
- 助かりました。
- すばらしい。
- 待ち時間もなくスムーズだった。
- 話すスピードがよかった。
- 言葉遣いが良かった。
- 満足、頑張ってください。

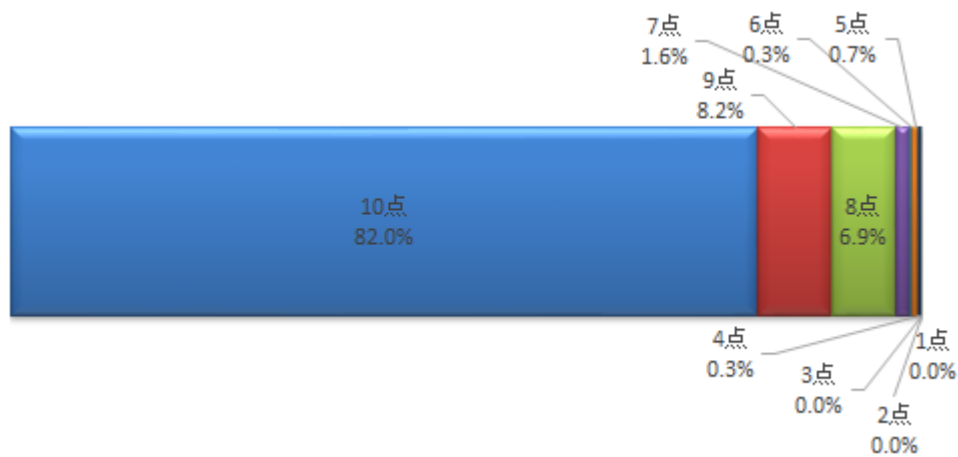
- やさしく話してくれた。
- 私の言葉をくみとってもらえました。
- 手続きが初めてなので不安があったが、きちんと案内してもらって安心しました。

【気になる点】

- 気になる点についての指摘はございませんでした。

3 府民満足度（センター全体のサービスについて）

Q3 わたくしの対応を含めまして、総合して府民お問合せセンターのサービスは
10点満点で何点いただけますでしょうか？



アンケートを終えて

今回のアンケートは、305名の方にご回答いただきました。

まことにありがとうございました。